

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

**Федеральное государственное автономное образовательное
учреждение высшего образования "Пермский
государственный национальный исследовательский
университет"**

Кафедра журналистики и массовых коммуникаций

Авторы-составители: Салимовский Владимир Александрович

Рабочая программа дисциплины
ДЕЛОВАЯ КОММУНИКАЦИЯ
Код УМК 91314

Утверждено
Протокол №7
от «29» марта 2024 г.

Пермь, 2024

1. Наименование дисциплины

Деловая коммуникация

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина входит в обязательную часть Блока « Б.1 » образовательной программы по направлениям подготовки (специальностям):

Направление подготовки: **38.03.05** Бизнес-информатика
направленность Бизнес-аналитика

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине

В результате освоения дисциплины **Деловая коммуникация** у обучающегося должны быть сформированы следующие компетенции:

38.03.05 Бизнес-информатика (направленность : Бизнес-аналитика)

УК.4 Способен осуществлять деловую коммуникацию на русском и иностранном языках в устной и письменной формах

Индикаторы

УК.4.1 Осуществляет деловую коммуникацию, грамотно и аргументированно строит устную и письменную речь на русском и иностранном языках

4. Объем и содержание дисциплины

Направление подготовки	38.03.05 Бизнес-информатика (направленность: Бизнес-аналитика)
форма обучения	очная
№№ триместров, выделенных для изучения дисциплины	10
Объем дисциплины (з.е.)	3
Объем дисциплины (ак.час.)	108
Контактная работа с преподавателем (ак.час.), в том числе:	42
Проведение лекционных занятий	14
Проведение практических занятий, семинаров	28
Самостоятельная работа (ак.час.)	66
Формы текущего контроля	Защищаемое контрольное мероприятие (4)
Формы промежуточной аттестации	Зачет (10 триместр)

5. Аннотированное описание содержания разделов и тем дисциплины

Деловая коммуникация

Рассматривается проблематика деловой коммуникации, ее сущность, виды и жанры, функции. Дается описание стиливых черт официального текста в правовой, политической, социальной сферах. Уделяется внимание речевым особенностям делового взаимодействия, в частности, диалог и полилог, деловая беседа, совещание, переговоры, а также жанровые предметно-тематические, композиционные, стилистические и прагматические особенности.

Раздел 1. Общая характеристика деловой коммуникации

Коммуникация рассматривается как многосторонний процесс, специфика которого определяется различными параметрами. Анализируется текст как единица межличностной и социально-ролевой коммуникации.

1. Коммуникация. Ее виды. Основные аспекты изучения.

Дается описание различных видов и аспектов научного и прагматического исследования коммуникации. Особое внимание уделяется специфике деловой коммуникации.

2. Функции, содержание и средства деловой коммуникации. Ее основные жанры.

Анализируются функции деловой коммуникации в связи с ее особым содержанием. Дается типология основных жанров и средств коммуникации.

Раздел 2. Непосредственное деловое общение. Диалог и полилог.

Анализируются речевые особенности непосредственного делового взаимодействия, диалог и полилог как речевая целостность, деловая беседа, совещание, переговоры как особые речевые жанры делового общения. Описываются предметно-тематические, композиционные, стилистические и прагматические особенности жанров.

1. Деловая беседа.

Деловая беседа рассматривается в двух аспектах. Во-первых как разновидность межличностной коммуникации, или как полилог. Во-вторых, как коммуникация, связанная с урегулированием деловых отношений и решением производственных вопросов.

2. Деловое совещание.

Анализируются структура и компоненты делового совещания рассматривается как разновидность кооперативных мероприятий. В связи с этим внимание уделяется его формальной и содержательной структуре, а также компонентному составу.

3. Деловые переговоры.

Исследуются сущность, структура и функции деловых переговоров. Структура переговоров анализируется в функциональном контексте и с учетом целеполагания.

Раздел 3. Телефонные деловые коммуникации.

Исследуются аспекты делового общения по телефону. Описываются этапы подготовка к телефонному разговору, соответствующая техника речи. Формулируются правила установления контакта и способы выражения собственной позиции.

1. Основные правила коммуникации по телефону

Рассматриваются основные правила деловых коммуникаций по телефону, формулируются алгоритмы их планирования.

2. Преодоление коммуникативных барьеров

Описывается сущность и типология коммуникативных барьеров. Анализируются стратегии и технологии их преодоления, а также ликвидации негативных последствий.

Раздел 4. Деловая переписка.

Анализируются особенности эпистолярного жанра, виды, структура и правила оформления деловых писем. Описываются стандартные речевые обороты извещения, приглашения, предложения, просьбы, отказа, напоминания, интерпретации своей позиции и действий другой стороны.

1. Стадии подготовки делового письма.

Описываются стадии подготовки делового письма. Дается объяснение необходимости каждой стадии, а также структурно-содержательные связи между стадиями и итоговым продуктом.

2. Специфика электронных писем.

Исследуется специфика электронных писем в трех аспектах. Во-первых, как особых форм межличностной коммуникации. Во-вторых, как особых форм письменной коммуникации. В-третьих, как разновидности коммуникаций в виртуальном информационном пространстве.

6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Освоение дисциплины требует систематического изучения всех тем в той последовательности, в какой они указаны в рабочей программе.

Основными видами учебной работы являются аудиторские занятия. Их цель - расширить базовые знания обучающихся по осваиваемой дисциплине и систему теоретических ориентиров для последующего более глубокого освоения программного материала в ходе самостоятельной работы. Обучающемуся важно помнить, что контактная работа с преподавателем эффективно помогает ему овладеть программным материалом благодаря расстановке необходимых акцентов и удержанию внимания интонационными модуляциями голоса, а также подключением аудио-визуального механизма восприятия информации.

Самостоятельная работа преследует следующие цели:

- закрепление и совершенствование теоретических знаний, полученных на лекционных занятиях;
- формирование навыков подготовки текстовой составляющей информации учебного и научного назначения для размещения в различных информационных системах;
- совершенствование навыков поиска научных публикаций и образовательных ресурсов, размещенных в сети Интернет;
- самоконтроль освоения программного материала.

Обучающемуся необходимо помнить, что результаты самостоятельной работы контролируются преподавателем во время проведения мероприятий текущего контроля и учитываются при промежуточной аттестации.

Обучающимся с ОВЗ и инвалидов предоставляется возможность выбора форм проведения мероприятий текущего контроля, альтернативных формам, предусмотренным рабочей программой дисциплины. Предусматривается возможность увеличения в пределах 1 академического часа времени, отводимого на выполнение контрольных мероприятий.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации.

При проведении текущего контроля применяются оценочные средства, обеспечивающие передачу информации, от обучающегося к преподавателю, с учетом психофизиологических особенностей здоровья обучающихся.

7. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

При самостоятельной работе обучающимся следует использовать:

- конспекты лекций;
- литературу из перечня основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля);
- текст лекций на электронных носителях;
- ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимые для освоения дисциплины;
- лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение из перечня информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине;
- методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

Основная:

1. Макаров, Б. В. Деловой этикет и общение : учебное пособие / Б. В. Макаров, А. В. Непогода. — Москва : Юстицинформ, 2006. — 205 с. — ISBN 5-7205-0731-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/1134>
2. Дзялошинский, И. М. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для вузов / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 433 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18986-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. <https://urait.ru/bcode/555623>
3. Чернышова Л. И. Деловое общение:учебное пособие для студентов вузов/Л. И. Чернышова.- Москва:ЮНИТИ,2008, ISBN 978-5-238-01455-5.-415.-Библиогр.: с. 408-411

Дополнительная:

1. Психология и этика делового общения:учебник для студентов вузов/ред. В. Н. Лавриненко.-4-е изд., перераб. и доп..-Москва:ЮНИТИ-ДАНА,2005, ISBN 5-238-00384-6.-415.-Библиогр.: с. 308-323
2. Данилевская Н. В.,Тихомирова Л. С.,Черноусова А. С. Медиастилистика. Массовая речевая культура в медийной, рекламной и деловой коммуникации:учебное пособие для студентов филологического факультета, обучающихся по направлениям подготовки бакалавров и изучающих дисциплину «Медиастилистика»/Н. В. Данилевская, Л. С. Тихомирова, А. С. Черноусова.-Пермь:ПГНИУ,2023, ISBN 978-5-7944-3949-6.-159. <https://elis.psu.ru/node/643246>
3. Кожина М. Н.,Дускаева Л. Р.,Салимовский В. А. Стилистика русского языка:учебник : для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлению 050300 Филологическое образование/М. Н. Кожина, Л. Р. Дускаева, В. А. Салимовский.-Москва:Флинта,2008, ISBN 978-5-9765-0256-7.-4621.- Библиогр.: с. 251-263
4. Мальханова И. А. Деловое общение:учебное пособие для студентов вузов/И. А. Мальханова.- Москва:Академический Проект,2005, ISBN 5-8291-0519-5.-224.
5. Деловое общение. Деловой этикет:учебное пособие для студентов вузов/сост. И. Н. Кузнецов.- Москва:ЮНИТИ-ДАНА,2008, ISBN 978-5-238-01337-4.-431.-Библиогр.: с. 426-430

9. Перечень ресурсов сети Интернет, необходимых для освоения дисциплины

<http://negotiationskills.ru/manipulyatsiya-v-peregovorah/> Переговоры

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Образовательный процесс по дисциплине **Деловая коммуникация** предполагает использование следующего программного обеспечения и информационных справочных систем:

Презентационные материалы (слайды по темам лекционных и практических занятий).

Доступ в режиме on-line в электронную библиотечную систему (ЭБС).

Доступ в электронную информационно-образовательную среду университета.

При освоении материала и выполнения заданий по дисциплине рекомендуется использование материалов, размещенных в Личных кабинетах обучающихся ЕТИС ПГНИУ (**student.psu.ru**).

При организации дистанционной работы и проведении занятий в режиме онлайн могут использоваться:

система видеоконференцсвязи на основе платформы BigBlueButton (<https://bigbluebutton.org/>).

система LMS Moodle (<http://e-learn.psu.ru/>), которая поддерживает возможность использования текстовых материалов и презентаций, аудио- и видеоконтент, а так же тесты, проверяемые задания, задания для совместной работы.

система тестирования Indigo (<https://indigotech.ru/>).

11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Для лекционных занятий, занятий семинарского типа, групповой работы и текущего контроля предусматривается аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук) с соответствующим программным обеспечением, меловой (и) или маркерной доской.

Для самостоятельной работы предусматривается аудитория для самостоятельной работы, оснащенная компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», обеспеченная доступом в электронную информационно-образовательную среду университета. Помещения Научной библиотеки ПГНИУ.

Помещения научной библиотеки ПГНИУ для обеспечения самостоятельной работы обучающихся:

1. Научно-библиографический отдел, корп.1, ауд. 142. Оборудован 3 персональными компьютера с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

2. Читальный зал гуманитарной литературы, корп. 2, ауд. 418. Оборудован 7 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

3. Читальный зал естественной литературы, корп.6, ауд. 107а. Оборудован 5 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

4. Отдел иностранной литературы, корп.2 ауд. 207. Оборудован 1 персональным компьютером с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

5. Библиотека юридического факультета, корп.9, ауд. 4. Оборудована 11 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

6. Читальный зал географического факультета, корп.8, ауд. 419. Оборудован 6 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

Все компьютеры, установленные в помещениях научной библиотеки, оснащены следующим программным обеспечением:

Операционная система ALT Linux;

Офисный пакет Libreoffice.

Справочно-правовая система «КонсультантПлюс»

**Фонды оценочных средств для аттестации по дисциплине
Деловая коммуникация**

**Планируемые результаты обучения по дисциплине для формирования компетенции.
Индикаторы и критерии их оценивания**

УК.4

Способен осуществлять деловую коммуникацию на русском и иностранном языках в устной и письменной формах

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
<p>УК.4.1 Осуществляет деловую коммуникацию, грамотно и аргументированно строит устную и письменную речь на русском и иностранном языках</p>	<p>знает функции, типы и жанры деловой коммуникации, умеет верно определять и использовать их в рамках деловой коммуникации, владеет навыком создания логически аргументированных и риторически эффективных убеждающих сообщений в устной и письменной форме</p>	<p align="center">Неудовлетворител не знает функции, типы и жанры деловой коммуникации, не умеет верно определять и использовать их в рамках деловой коммуникации, не владеет навыком создания логически аргументированных и риторически эффективных убеждающих сообщений в устной и письменной форме</p> <p align="center">Удовлетворительн знает отдельные функции, типы и жанры деловой коммуникации, умеет определять и использовать их в рамках деловой коммуникации, но допускает грубые ошибки, владеет навыком создания логически аргументированных и риторически эффективных убеждающих сообщений в устной и письменной форме при консультативной поддержке</p> <p align="center">Хорошо знает основные функции, типы и жанры деловой коммуникации, умеет определять и использовать их в рамках деловой коммуникации, но допускает ошибки, владеет навыком создания логически аргументированных и риторически эффективных убеждающих сообщений в устной и письменной форме</p> <p align="center">Отлично знает функции, типы и жанры деловой коммуникации, умеет верно определять и использовать их в рамках деловой коммуникации, владеет навыком создания логически аргументированных и риторически эффективных убеждающих сообщений в устной и письменной форме</p>

Оценочные средства текущего контроля и промежуточной аттестации

Схема доставки : набор 2024

Вид мероприятия промежуточной аттестации : Зачет

Способ проведения мероприятия промежуточной аттестации : Оценка по дисциплине в рамках промежуточной аттестации определяется на основе баллов, набранных обучающимся на контрольных мероприятиях, проводимых в течение учебного периода.

Максимальное количество баллов : 100

Конвертация баллов в отметки

«отлично» - от 81 до 100

«хорошо» - от 61 до 80

«удовлетворительно» - от 44 до 60

«неудовлетворительно» / «незачтено» менее 44 балла

Компетенция (индикатор)	Мероприятие текущего контроля	Контролируемые элементы результатов обучения
УК.4.1 Осуществляет деловую коммуникацию, грамотно и аргументированно строит устную и письменную речь на русском и иностранном языках	2. Функции, содержание и средства деловой коммуникации. Ее основные жанры. Защищаемое контрольное мероприятие	знание основных понятий теории общения и теории деловой коммуникации
УК.4.1 Осуществляет деловую коммуникацию, грамотно и аргументированно строит устную и письменную речь на русском и иностранном языках	3. Деловые переговоры. Защищаемое контрольное мероприятие	умение реализовать нормы устной и письменной деловой речи на русском и иностранных языках
УК.4.1 Осуществляет деловую коммуникацию, грамотно и аргументированно строит устную и письменную речь на русском и иностранном языках	2. Преодоление коммуникативных барьеров Защищаемое контрольное мероприятие	владение навыками профессионального делового общения на разных его этапах и в разных жанровых формах.
УК.4.1 Осуществляет деловую коммуникацию, грамотно и аргументированно строит устную и письменную речь на русском и иностранном языках	2. Специфика электронных писем. Защищаемое контрольное мероприятие	Знание информации об основных практиках установления профессиональных контактов и развития профессионального общения. умение применять техники установления профессиональных контактов и развития профессионального общения. владение навыками профессионального делового общения на разных его этапах и в разных жанровых формах.

Спецификация мероприятий текущего контроля

2. Функции, содержание и средства деловой коммуникации. Ее основные жанры.

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **2 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **30**

Проходной балл: **13**

Показатели оценивания	Баллы
Проект-презентация «Цели, функции и механизмы общения. Сущность деловой коммуникации» демонстрирует знание основных понятий теории общения и деловой коммуникации, умение их строго и лаконично формулировать, владение навыками представления теоретических положений при подготовке презентации.	20
Устная презентация проекта соответствует стандартным требованиям	5
Презентация проекта в электронной форме отвечает стандартным требованиям	5

3. Деловые переговоры.

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **1 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **30**

Проходной балл: **13**

Показатели оценивания	Баллы
Проект-презентация «Жанры полилового делового общения» демонстрирует знание основных композиционных и стилистико-речевых характеристик деловой беседы, совещания, переговоров, умение выбрать образцовые ауди- и видеоиллюстрации речевого (знакового) воплощения изучаемых жанровых форм, владение навыками корректной деловой речи.	20
Устная презентация проекта соответствует стандартным требованиям	5
Презентация проекта в электронной форме отвечает стандартным требованиям	5

2. Преодоление коммуникативных барьеров

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **1 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **20**

Проходной балл: **9**

Показатели оценивания	Баллы
Проект-презентация «Телефонные деловые коммуникации» демонстрирует знание основных правил деловой коммуникации по телефону, способов преодоления коммуникативных барьеров, умение охарактеризовать и проиллюстрировать основные техники телефонного делового общения, владение навыками установления профессиональных контактов и развития профессионального общения в телефонном речевом взаимодействии на русском и иностранном языках.	10
Устная презентация проекта соответствует стандартным требованиям	5

Презентация проекта в электронной форме отвечает стандартным требованиям	5
--	---

2. Специфика электронных писем.

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **1 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **20**

Проходной балл: **9**

Показатели оценивания	Баллы
Проект-презентация «Деловая переписка» демонстрирует знание основных сведений о стадиях подготовки делового письма, специфике электронной переписки, умение охарактеризовать и проиллюстрировать стандартные формы деловых писем разных типов, владение навыками использования воспроизводимых речевых формул (клише) на русском и иностранном языках.	10
Устная презентация проекта соответствует стандартным требованиям	5
Презентация проекта в электронной форме отвечает стандартным требованиям	5